



パソコン相談室経由「訪問サポート」実施要領（案）

01) 2014.8.22、02)2014.9.21

相談室運営 G

総則：「訪問サポート」に至るまでの過程は後述する通り各種条件下で多様化しているが、概ね、①相談受付当初に「訪問サポート」が決定するケース、②通常の相談過程、或いは新規相談中に発生するケースに大別される。「訪問サポート」自体、相談過程や相談状況に左右され、相談者と相談担当者(以下担当者)の個人的な話し合い結果を「是」とする場合が多く、その実行決定は折衝時点での担当者の判断に委ねる。以後、後述する Job 登録等アクティブ SITA で定める諸手続きを経てオーソライズされるものとする。

適用：この実施要領はアクティブ SITA 会員が実施する「訪問サポート」の内、特に「パソコン相談室」を経由して実施する「訪問サポート」の運用に適用する。

目的：この実施要領では相談内容の多様化と複雑化等により、「ここが知りたいパソコン相談」の領域を超え、即ち、『通常の相談室の環境下では対応が難しい…』と判断される相談が生じた場合、迅速且つ的確な対応と、柔軟な志向を要求される。そのため現状を見直す傍ら、「訪問サポート」の定義付けと、相談受け付けから完了に至るまでの過程を整理の上成文化して、パソコン相談室経由で行う「訪問サポート」を明確にした。

定義：「訪問サポート」は有償の相談で、料金は原則として別に定める料金表(附則 1)を目安とし、『通常の相談室環境下ではその相談への対応が難しい…』と相談受付担当者或いは担当者が判断し、相談者の合意を得た相談区分を言い、概ね次の相談条件に該当する場合とする。

1. 担当者が当日新たな相談を受け或いは継続的な相談を受ける過程で、「訪問サポート」が妥当と判断し、相談者の合意を得た場合
2. 相談受付段階で相談者の相談内容を電話等でヒアリング或いは別途面接して承知し、相談受付担当者が「訪問サポート」を妥当と判断し、相談者の合意を得た場合
3. 相談者が当初から「訪問サポート」を希望し、担当者がそれを妥当と判断し相談者の合意が得られた場合

運営：本要領書で言う「訪問サポート」の運営は、原則として「パソコン相談室」の管理監督下で実施されるが、個々の「相談サポート」の実施内容及び契約事項は、その都度相談者と担当者間で行い、その結果をアクティブ SITA で定めた「作業報告書」他関係手続き(後述 4 項参照)を終え、「訪問サポート」を実施するものとする。

1. 相談受付から「訪問サポート」の成立までの過程

1) 初回相談受付段階での対応

相談受付担当者は、相談情報を得た時点で相談者の要望を十分ヒアリング(要すれば面接)して、「訪問サポート」の範疇と判断したら、その理由と次の相談内容等について相談者に説明し、合意を得て相談区分を設定する。

①相談は有償であること、②「訪問サポート」となる理由、③相談期間とか概略費用の内訳、④時期など。

2) 通常の相談途上或いは新規相談を受けた段階での対応

担当者が当日の相談内容を把握し、「訪問サポート」を妥当と判断した場合、前項と同様その理由と相談内容を説明し、合意を得て相談区分の設定を行う。

3) 「訪問サポート」諸条件の設定

サポートの内容については概ね次の要項について相談者と話し合い、合意を得るものとする。

- ① 内容:相談分野とその範囲(レベル・相談後の姿或いは条件…等)。
- ② 時期:相談時期、相談期間、相談時間(1 回あたりの時間等)、相談実施場所…等。
- ③ 料金:概ね料金表を目安とするが、諸条件を勘案し、相談者・担当者間での料金設定を優先し、双方の合意を得るものとする。要すれば、見積書を作成の上相談者に提出する(FTA(09-経理)を参照)。
- ④ その他詳細事項は当事者間の話し合いに委ねる。





2. 「訪問サポート」担当者の選定

- ① 当日新たな相談を受け或いは継続的な相談を受ける過程で、「訪問サポート」が決定した場合の担当者は、当日その折衝を行った担当者が之に当たるものとする。
- ① 新規受け付け段階で「訪問サポート」が決定した場合の担当者は、相談員間での公募を原則とするが、場合によってはリーダーが指名することもある。
- ② 過去に「訪問サポート」を実施した相談者から、当該サポート担当者に直接の依頼があった場合は、当該担当者は之を担当するか、又は他の担当可能な会員を紹介する。

3. 「訪問サポート」の実施

- 1) 当初相談者と担当者間で定めた決定事項に基づき、担当者は誠意ある態度で相談に応じるものとし、期間終了を以って、一旦当該「訪問サポート」は終了とする。但し、「訪問サポート」継続中に期間変更等の要請があった場合は適宜柔軟に応じ、所定の手続きを経て期間変更を可とする。
- 2) 当該「訪問サポート」が終了した時点で、担当者は報告書を作成し、相談室運営 G へ提出する。

4. 「訪問サポート」実施に伴うアクティブ SITA 内の所定手続き

本項についてはアクティブ SITA で定める一連の処理手続きによることとし、細述は省略する。専ら、項目と若干の注意事項の記載に止める。FTA(09－経理)、会員専用ページの当該項目を参照のこと。

1) 「Job 番号取得と登録」

会員サイトの会員専用ページの「Job 情報登録管理システム」(担当者自身が登録)。

2) 「作業報告書と請求書の作成」

所定の「訪問サポート」が終了したら、担当者は所定の「作業報告書」と「請求書」を作成する。

「作業報告書」中＜作業内容＞⇒＜訪問サポート＞、＜小部門名＞⇒＜PC 指導講習＞と記入する。

詳細な作成要領は FTA(09－経理)に詳述されているので参照のこと。

3) 入金処理

当該「訪問サポート」が終了したら担当者は、前項で作成した請求書を提出の上料金支払いを受け、所定の手続きに基づき入金処理する。領収書の扱い他詳細は FTA(09－経理)を参照

5. リピート相談の取扱

状況により「訪問サポート」のリピートはこれを「是」とし、新規相談受付を原則とする。但し、過去に「訪問サポート」を実施した相談者から、当該サポート担当者に直接の依頼があった場合はこの限りではない。

以上

【参考】

附則 1：「訪問サポート」の料金一覧表（案）

（変更案） 訪問サポートの料金は、アクティブ S I T A 公開サイト掲載の料金表（＊）を標準とする。但し、担当者が個々の状況に応じて斟酌することを可とし、依頼者との調整により決めることができる。

注記）201409 現在掲載の料金表は見直しされる予定であるが、それまでは、以下を標準として、個々の状況に応じて、依頼者との調整により決める。

1. OS／セキュリティソフトウェアあるいはハードウェア構成などに関わる設定／修復
 - ・作業時間 1 時間当たり 1500 円（税込）＋交通費（町田駅起点）
2. ブラウザ、メーラ、ワード、エクセルなどの応用ソフトウェアに関する指導
 - ・作業時間 1 時間当たり 1200 円（税込）＋交通費（町田駅起点）





附則 2 : 「訪問サポート」選択のガイドライン (案)

訪問サポートは本実施要領書本文において『通常の相談室環境下ではその相談への対応が難しい』と相談受付担当者或いは相談担当者が判断したもの』と定義するものであるが、担当者が訪問サポートの実行（受付）を決定するに当たっては、以下に示す訪問サポート対象ガイドラインを参考とし、個々の状況に応じて判断し、相談者の合意を得るものとする。

1. 相談対象の機器、システムが相談室に持ち込み困難なものである場合。
 - 例 1 : デスクトップパソコン、プリンタ、ルーターなどの機器や関連通信環境が直接、間接に関係する相談内容。
 - 例 2 : デスクトップパソコン使用者からのパソコン、アプリケーションソフトの使い方に関する相談の場合。
2. 相談対象のトラブルや内容にリスク要因が含まれ、相談室環境の制約（時間やツールなどの制限）の中での対応では不首尾に終わる恐れがある場合。
 - 例 1 : ハードウェアや OS の不具合が想定され、診断やデータバックアップなどのための特殊ツール（機器）を要すると判断されるトラブル。
 - 例 2 : OS アップグレードなど対処に長時間（例えば 2 時間以上）を要すると推定される場合。
 - 例 3 : “ウイルス”感染対策など、多方面からの慎重な調査／診断を要する場合。
3. 短期間に、集中的にアプリケーションソフトを習得したい、あるいは文書等を製作したいなど個人指導を要望された場合。
 - 例 : Office ソフト、住所録ソフト、ホームページ作成ソフトなどを短期間に集中的に習得したい、あるいは、対応文書類等を完成させたい、などを要望された場合。
4. 少人数でのグループレッスンを依頼された場合。但し、人数は 2 ～ 3 人を上限とする。

